

## Trabalho apresentado no 25º CBCENF

**Título:** RESOLUTIVIDADE NOS SERVIÇOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE EM UM MUNICÍPIO DO OESTE DE SANTA CATARINA

**Relatoria:** Joel Morschbacher  
Fatima Cantele

**Autores:** Fernando Ruks Kossmann  
Camila Amthauer  
Leidimari Meneghini

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Formação, Educação e Gestão em Enfermagem

**Tipo:** Trabalho de conclusão de curso

**Resumo:**

A Resolutividade se inicia dentro dos serviços prestados na Atenção Primária a saúde (APS) a qual representa a porta de entrada de acesso dos usuários ao sistema de saúde. Está associada ao recurso instrumental e ao conhecimento da equipe de saúde, como também à ação acolhedora criando vínculos que se estabelece com o usuário, à capacidade das equipes em reconhecer as necessidades locais de saúde e ofertar ações para supri-las e proporcionar satisfação ao usuário pelos serviços. O objetivo foi analisar percepção dos profissionais da Estratégia da Saúde da Família (ESF) sobre a resolutividade na Atenção Primária em um município do extremo oeste de Santa Catarina. Realizou-se uma pesquisa de campo exploratória de abordagem qualitativa, através de um questionário com perguntas abertas. O campo de estudo deu-se nas ESFs do referido município com enfermeiros e médicos, totalizando 10 participantes. A coleta de dados ocorreu no período de julho a agosto de 2020, posterior aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da UNOESC (Parecer 4067769). Para a análise dos dados utilizou-se a técnica de análise de Bardin. Verifica-se que o primeiro acolhimento nas unidades de saúde é realizado de forma indireta pela equipe de enfermagem através dos agentes comunitárias de saúde, e algumas vezes realizado pela própria enfermagem quando a busca dos usuários pelos serviços nas unidades. No que se refere à referência e contra referência das unidades, são usados os critérios de prioridade para realização da referência a especialidade frente a clínica do cliente. Notou-se que as unidades realizam mais referências do que recebem contra referências das especialidades, e quando sim, o cliente procura a unidade para continuidade do tratamento. Perante os profissionais, a percepção da satisfação dos usuários se dá pela aceitação do tratamento, pela empatia repassada da equipe ao usuário e pelo cuidado domiciliar. A avaliação dos serviços, as equipes trazem consigo alguns pontos de melhoria, como falta em consultas programadas, não adaptação/aderência ao tratamento por parte do cliente. Percebe-se certa dificuldade entre as equipes em mensurar o índice aproximado de resolutividade dentro das unidades. Cabe ao enfermeiro a organização e o gerenciamento dos processos da unidade, a busca por formas alternativas de capacitar e orientar sua equipe para melhor atender os usuários e uma melhor forma de gerir as demandas da unidade, com intuito de alcançar a satisfação da população.